

Стан розгляду звернень громадян департаментом соціального захисту населення Дніпропетровської облдержадміністрації у II півріччі 2018 року

Протягом II півріччя 2018 року департаментом соціального захисту населення облдержадміністрації (далі – департамент) опрацьовано письмових та прийнятих на особистому прийомі громадян керівництвом 4395 звернень, що на 11% менше, ніж за II півріччя 2017 року (4920 звернень).

На розгляд до департаменту з вищестоящих органів надійшло 2673 звернення, з:

- Дніпропетровської облдержадміністрації	2441
- Міністерства соціальної політики України	213
- Дніпропетровської обласної ради	19

Окрім того, протягом звітнього періоду було опрацьовано 292 звернення з Урядової гарячої лінії, що на 37% більше ніж у II півріччі 2017 року (185 звернень) та 149 – з гарячої лінії голови облдержадміністрації, що на 42% менше ніж за аналогічний період 2017 року (258 звернень).

Головними питаннями, які порушують у своїх письмових зверненнях громадяни, залишаються питання: надання матеріальної допомоги – 3289 (74,8%); житлових субсидій, субсидій готівкою на тверде паливо та право на пільги при оплаті житлово-комунальних послуг – 398 (9,1%); призначення соціальних виплат – 97 (2,2%); влаштування та обслуговування в будинку-інтернаті – 78 (1,8%); пенсійного забезпечення – 69 (1,6%).

За результатами розгляду письмових звернень:

- 2153 – вирішено позитивно;
- 2011 – надано роз'яснення;
- 4 – направлено за належністю до інших організацій, оскільки зазначені питання не відносились до повноважень департаменту;
- 227 – перебувають на розгляді.

Якщо проаналізувати отримані звернення по категоріям заявників, то це від: осіб з інвалідністю I, II та III групи – 1004; учасників антитерористичної операції та членів їх сімей – 756; ветеранів праці – 471; дітей війни – 459; осіб з інвалідністю внаслідок війни – 105; учасників війни – 96; учасників бойових дій – 74; багатодітних сімей – 49; одиноких матерів – 38; осіб, що потерпіли від наслідків Чорнобильської катастрофи – 16; учасників ліквідації наслідків аварії Чорнобильської катастрофи – 13; осіб з інвалідністю внаслідок Великої Вітчизняної війни – 7.

В області створено систему надання адресної допомоги малозабезпеченим громадянам та тим, які опинились у скрутному матеріальному становищі. Так, протягом звітнього періоду було проведено 13 засідань обласної комісії та за рахунок обласного бюджету 2958 заявникам виділено одноразову матеріальну допомогу на загальну суму 5 700 455 грн., середній розмір якої становив – 1927 грн.

Разом з тим, в департаменті створені “гарячі” телефонні лінії. Протягом звітнього періоду було зафіксовано 107 звернень від громадян з наступних питань:

- призначення, виплата, розрахунок житлової субсидії на житлово-комунальні послуги (95 звернень);
- соціального захисту внутрішньо переміщених осіб (12 звернень).

Зазначене дає можливість громадянам в телефонному режимі отримати кваліфіковані роз’яснення щодо чинного законодавства та вирішити проблемні питання, які їх турбують.

Проведенню особистих прийомів громадян керівництвом департаменту приділяється особлива увага. Так, у II півріччі 2018 року особисто директором департаменту та його заступниками прийнято 46 громадян, яким надано вичерпну відповідь на поставлені питання.

Враховуючи вищевикладене, можна зробити висновок, що розгляд звернень громадян в департаменті здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства, з дотриманням термінів розгляду, виконання та вирішення порушених громадянами питань.